

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI  
PUSKESMAS MULYOOREJO SURABAYA**



**VERONIKA ROSITA**

**2443014255**

**PROGRAM STUDI S1**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**2018**

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI  
PUSKESMAS MULYOREJO SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1  
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



**VERONIKA ROSITA**

**2443014255**

**PROGRAM STUDI S1**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**2018**

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI  
PUSKESMAS MULYOOREJO SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata I  
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya


**OLEH :**

**VERONIKA ROSITA**


**2443014255**

Telah disetujui pada tanggal 12 Desember 2018 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,


  
Dra. Sri Mardijati, MS., Apt  
NIK. 244.14.0807

Pembimbing II,

  
Fika Nurhidayah Zulfa, S.Farm., Apt  
13.0766/PP.IAI/11/2015

Mengetahui,

Ketua Penguji

  
Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt  
NIK. 241.97.0282

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Desember 2018



Veronika Rosita

2443014255

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH NON PLAGIAT

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, Desember 2018



Veronika Rosita

2443014255

## ABSTRAK

### STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI PUSKESMAS MULYOREJO SURABAYA

VERONIKA ROSITA  
2443014255

Kepuasan merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/ jasa yang dikonsumsi serta sebagai indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan modal untuk mendapat lebih banyak pasien serta loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Oktober-November tahun 2018. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross-sectional*. Data yang diperoleh berupa hasil kuesioner selama bulan Oktober 2018 – November 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden di Poli Kesehatan Ibu dan Anak pada kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 88%, *reliability* 84,37%, *responsiveness* 100%, *assurance* 85%, dan *emphaty* 80% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Gigi untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 85,07%, *reliability* 85,33%, *responsiveness* 85,33%, *assurance* 84%, dan *emphaty* 81% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Kesehatan Tradisional untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 77,33%, *reliability* 80%, *responsiveness* 80%, *assurance* 86,70%, dan *emphaty* 85% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Umum untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 80,28%, *reliability* 83,21%, *responsiveness* 80,63%, *assurance* 85,23%, dan *emphaty* 77,85% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Pre Eklampsia untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 82,37%, *reliability* 85%, *responsiveness* 82,74%, *assurance* 85,18%, dan *emphaty* 81,66% termasuk dalam kategori puas. Kesimpulan Secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang ditunjukkan oleh skor rata-rata seluruh dimensi yaitu dengan persentase lebih dari 75%.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Poli Puskesmas, Puskesmas Mulyorejo, Dimensi Kepuasan.

## ***ABSTRACT***

### **A PATIENT SATISFACTION STUDY ON THE IN SERVICE UNITS OF MULYOREJO COMMUNITY HEALTHCARE CENTER SURABAYA**

**VERONIKA ROSITA  
2443014255**

Satisfaction is a situation where the needs, desires and expectations of patients can be met through products/ services consumed as well as indicators of the quality of services provided and capital to get more patients and patient loyalty. This study aims to study patient satisfaction based on 5 aspects of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for service in the Mulyorejo Surabaya Public Health Center Poly in October-November 2018. This study was conducted using a cross-sectional method. The data obtained were in the form of a questionnaire during October 2018 - November 2018. The results showed that respondents' satisfaction in the Maternal and Child Health poly in the five service dimensions were 88% tangible, 84.37% reliability, 100% responsiveness, 85% assurance, and 80% empathy included in the satisfied category. In Dental Poly in the five service dimensions namely 85.07% tangible, 85.33% reliability, 85.33% responsiveness, 84% assurance, and 81% empathy included in the satisfied category. In the Traditional Health Poly in the five service dimensions namely 77.33% tangible, 80% reliability, 80% responsiveness, 86.70% assurance, and 85% empathy included in the satisfied category. In the General Poly on the five service dimensions, namely tangible 80.28%, reliability 83.21%, responsiveness 80.63%, assurance 85.23%, and empathy 77.85% included in the satisfied category. In the Preeclampsia Poly in the five service dimensions namely 82.37% tangible, 85% reliability, 82.74% responsiveness, 85.18% assurance, and 81.66% empathy included in the satisfied category. Conclusion overall, the patients were satisfied with the services provided by Polyclinic of Mulyorejo Public Health Center in Surabaya, which was shown by the average score of all dimensions, which was more than 75%.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Health Center Poly, Mulyorejo Health Center, Satisfaction Dimension

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “ **Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya** ” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan dan pengajuan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu proses pembuatan naskah skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt., selaku Dosen Pembimbing I dan Fika Nurihanah Zulfa, S.Farm., Apt., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran selama penyusunan skripsi.
2. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt., selaku Dosen Penguji I dan Elisabeth Kasih, M.Farm.Klin., Apt., selaku Dosen Penguji II atas saran dan kritik pada penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Emi Sukarti, M.Si., Apt., selaku penasehat akademik yang telah mendampingi serta memberikan nasehat dengan penuh kesabaran, semangat dan ilmu selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.



4. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., G.Dip.Sc., Apt., selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Dr. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Kepala Puskesmas Mulyorejo Surabaya dan seluruh staf yang memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua Bapak Don Bosco Fernandez dan Ibu Yosephina Poa, kakak Rinto, kakak Delvi, Aurellia dan Farel serta semua keluarga atas doa, motivasi, kepercayaan, dukungan moril dan finansial yang selalu diberikan untuk keberhasilan saya.
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Farmasi yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi
10. Eka Galut selaku rekan skripsi saya di Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang selalu memberi motivasi dan kebersamaan yang luar biasa.
11. Teman-teman BT'14 (Cerli, Santy, Yun, Nining, Dea, Elna, Ria, Is, Wilia, Elyn, Gege, Hani, Ela, Ayu, Meri, Rio, Jole) yang telah memberikan bantuan, semangat dan doa mulai penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Teman-teman Power Rangers Kerin De'gerald, Intan Tukan, Yunita Tani, Dani kristovaw, Anggra Odang, dan Rini Hatta selaku sahabat yang selalu memberi dukungan, dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, atas segala bantuan yang telah diberikan kepada saya.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, terdapat kekurangan dalam penulisan naskah skripsi ini.

Akhir kata, sangat diharapkan kritik dan saran dari pembaca agar naskah skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Untuk Puskesmas.....	4
1.4.2 Manfaat Untuk Masyarakat.....	4
1.4.3 Manfaat Untuk Peneliti Lain .....	5
1.4.4 Manfaat Untuk Peneliti .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Tinjauan Tentang Jasa .....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.3 Kualitas Jasa .....	7
2.2 Definisi Kepuasan.....	8
2.2.1 Kepuasan Pasien .....	9
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	11

	Halaman
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3 Puskesmas.....	17
2.3.1 Pengertian Puskesmas .....	17
2.3.2 Fungsi Puskesmas. ....	18
2.3.3 Puskesmas Mulyorejo Surabaya .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Tempat dan Waktu Pengambilan Sampel .....	22
3.2.1 Tempat Pengambilan Sampel .....	22
3.2.2 Waktu Pengambilan Sampel .....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi .....	22
3.3.2 Sampel .....	23
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian .....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.7 Prosedur Pengambilan Sampel .....	27
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7.2 Instrumen Penelitian .....	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	28
3.8.1 Aspek Pertanyaan .....	28
3.8.2 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.9 Metode Pengolahan Data .....	30
3.10 Metode Analisis Data .....	30
3.11 Kerangka Alur Penelitian .....	31
3.12 Etika Penelitian.....	32

	Halaman
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Uji Validitas.....	33
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	34
4.1.3 Demografi Responden .....	34
4.1.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien .....	40
4.2 Pembahasan .....	44
4.2.1 Gambaran Hasil Karakteristik Responden .....	44
4.2.2 Kepuasan Pasien Pada Pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya.....	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	51
5.2.1 Untuk Puskesmas .....	51
5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.2 Penilaian Kuesioner.....	28
3.3 Pertanyaan Kuesioner.....	28
4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	33
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	34
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	35
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir. 37	
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran.....	38
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kartu Tanda Penduduk Yang Digunakan .....	39
4.9 Distribusi Jawaban Dimensi <i>Tangible</i> .....	40
4.10 Distribusi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> .....	41
4.11 Distribusi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
4.12 Distribusi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
4.13 Distribusi Jawaban Dimensi <i>Empathy</i> .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Alur Penelitian .....	31
4.1 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Umur .....	36
4.3 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.4 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
4.5 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Metode Pembayaran .....	39
4.6 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Kartu Tanda Penduduk yang Digunakan .....	40

## DAFTAR SINGKATAN

Bakesbangpol	: Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
BPKM	: Badan Peduli Kesehatan Masyarakat
BPP	: Badan Penyantun Puskesmas
D1/ D2/ D3	: Diploma
Depkes RI	: Departemen Kesehatan RI
Dinkes	: Dinas Kesehatan
Df	: <i>Degree of Freedom</i>
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KMS	: Kartu Menuju Sehat
LSM	: Lembaga Sosial Masyarakat
SDM	: Sumber Daya Manusia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
Poli KIAKB	: Poli Kesehatan Ibu dan Anak– Keluarga Berencana
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
S1/ S2/ S3	: Sarjana
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
UKBM	: Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	<i>Informed Consent Responden</i> .....57
2	Kuesioner Penelitian .....58
3	Hasil Validitas Pertanyaan .....61
4	Hasil Reliabilitas Pertanyaan.....72
5	Surat Izin dari Dinas Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat .....73
6	Surat Izin dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....74
7	Hasil Data Demografi Responden .....75
8	Distribusi jawaban dan perhitungan skor tingkat kinerja kenyataan dimensi <i>tangible</i> .....79
9	Distribusi jawaban dan perhitungan skor tingkat kinerja kenyataan dimensi <i>reliability</i> .....81
10	Distribusi jawaban dan perhitungan skor tingkat kinerja kenyataan dimensi <i>responsiveness</i> .....83
11	Distribusi jawaban dan perhitungan skor tingkat kinerja kenyataan dimensi <i>assurance</i> .....85
12	Distribusi jawaban dan perhitungan skor tingkat kinerja kenyataan dimensi <i>empathy</i> .....87